

● 内容提要 ●

本书是高等职业教育物业管理专业系列教材之一。全书对物业管理基础环节——物业管理工程设备设施的维保服务、安保服务、保洁服务和绿化服务中的作业要求、作业规范、作业标准进行了归纳阐述,也对物管接待、应急、延伸服务、租售经营、质量管理、技能训练、考核评优等日常主要工作实施方法进行了介绍和探讨。在编写过程中,作者力求全面、务实,以反映目前我国物业管理实务运作的基本工作方法、技术水准,帮助读者切实提高物业管理的技能和水平,掌握实务运作的方法和手段。还配有电子教案,供教师参考。

本书可以作为大专院校物业管理专业教材,也可以作为物业管理从业者的参考读物。

图书在版编目(CIP)数据

物业管理实务/姚虹华主编. —2版. —重庆:重庆大学出版社,2009.1

(高等职业教育物业管理专业系列教材)

ISBN 978-7-5624-3325-5

I. 物… II. 姚… III. 物业管理—高等学校:技术学校—教材 IV. F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 008094 号

高等职业教育物业管理专业系列教材

物业管理实务

第2版

主 编 姚虹华

副主编 林 澜

主 审 聂孝仑

责任编辑:肖顺杰 王启志 版式设计:肖顺杰

责任校对:秦巴达 责任印制:赵 晟

※

重庆大学出版社出版发行

出版人:张鸽盛

社址:重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编:400030

电话:(023) 65102378 65105781

传真:(023) 65103686 65105565

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

重庆科情印务有限公司印刷

※

开本:787×1092 1/16 印张:17 字数:362千

2005年1月第1版 2009年1月第2版 2009年1月第4次印刷

印数:9 001—12 000

ISBN 978-7-5624-3325-5 定价:26.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

编 委 会

BIAN WEI HUI

主 任 王青兰

副主任 巫大德 常 剑 王林生 谢晋洋

委 员 （按姓氏笔画为序）

王 强 王开建 宁继昌 刘 勇 刘晓敏

刘文新 张 亚 杨洪杰 武智慧 陈庆芳

陈 真 罗渝陵 林 澜 贺云华 荣瑞麟

赵宏家 聂孝仑 徐志国 袁建新 唐光明

温全华 曾祥荣 曾 莉 雷懋成

特别鸣谢(排名不分先后):

上海市房地产科学研究院
重庆经济技术开发区物业发展有限公司
重庆融侨锦江物业管理有限公司
重庆新龙湖物业管理有限公司
重庆华新锦绣山庄网络物业服务有限公司
重庆大正物业管理有限公司
重庆科技学院
三峡联合职业大学物业管理学院
成都航空职业技术学院
四川建筑职业技术学院
昆明冶金高等专科学校
成都电子机械高等专科学校
黑龙江建筑职业技术学院
重庆城市管理学院
湖北黄冈职业技术学院
武汉职业技术学院
贵州大学职业技术学院
广东建设职业技术学院
广东白云职业技术学院
福建工程学院
重庆市物业管理协会
解放军后勤工程学院
重庆教育学院
重庆邮电大学
重庆大学城市学院
西安物业管理专修学院
四川外语学院南方翻译学院
西南师范大学
宁波高等专科学校
成都大学
成都市房产管理局物业管理处

序

XU

中国内地的物业管理从 20 世纪 80 年代初起步,经过 20 多年的磨砺,今天已经发展成为一个拥有两万多家企业,230 多万从业人员,在大、中城市占 GDP 总值 2% 左右的一个生气勃勃的朝阳行业。可以毫不夸张地说,今天生活在大、中城市的人们,已经离不开物业管理了。随着社会经济的发展和人们生活水平的不断提高,物业管理服务还将进一步深入到全国中、小城镇的居民小区中,获得更大的发展空间。

行业的发展引发对物业管理专门人才的强烈需求。以培养人才为己任的高等院校,尤其是高等职业院校,用极大的热情关注着物业管理这一新兴行业的发展,纷纷开设物业管理专业。20 世纪 90 年代中期,广州、深圳、重庆等地建立了物业管理专门学院,争先为物业管理行业培养和输送各类应用型人才,在一定程度上缓解了物业管理专业人才匮乏的矛盾。许多教育工作者、理论工作者和实务工作者,在百忙之中编写出版了物业管理专业高等和中等教育的多种教材和专著,一定程度上满足了物业管理专业教育的急需。

由于物业管理专业在我国尚处于起步发展阶段,对物业管理的经验总结和理论研究虽有一定进展,但尚未形成完善的物业管理学科体系。各类物业管理专业基础课、专业课的教学大纲正在制定,物业管理的相关政策法规陆续出台。在新的形势下,编写出版一套《高等职业教育物业管理专业系列教材》,以适应物业管理专业教育迅速发展和不断提高的需要,是十分必要和紧迫的。重庆大学出版社在广泛深入调研的基础上,邀请国内物业管理界和 20 多所高等院校的专家、学者和部分知名物业管理企业“双师型”职业经理组成编委会,由上海房地产科学研究院副院长王青兰博士任主任,重庆经济技术开发区物业发展有限公司副总经理、重庆融侨锦江物业管理有限公司总经理、各高校教授、专家任副主任和编委。经反复研究,决定在 2004 年秋季陆续推出一套理论够用、突出应用、定位准确、体例新颖、可操作性强的《高等职业教育物业管理专业系列教材》。

本套系列教材的框架体系,教材与教材之间的相关性、独立性及衔接性,每本教



材的编写大纲,知识点的提出,实例和案例的选择,思考题和习题设置,均由任课教师和物业管理界的专家、实务工作者共同研究确定,并由企业界专家负责审稿。旨在使学生通过本套教材的学习,既掌握物业管理专业的基础理论和专业知识,又熟悉物业管理企业各主要工作部门实际操作的标准程序与技能,真正成为应用型、技能型的专业人才。

来自教育界、理论界、实务界的编委、主编、参编、主审,按照教育部《关于以就业为导向深化高等职业教育改革的若干意见》提出的“高等职业教育应以服务为宗旨,以就业为导向,走产学研结合的发展道路”的精神,结合自己熟悉的领域,优势互补,大胆尝试,严把教材质量关。期盼这一良好的开端,能使本套教材充分凸现理论紧密结合实际的特色,成为培养应用型、技能型专业人才的好教材。

本套系列教材可以供高等职业教育应用型本科和专科学生使用,还可以作为物业管理从业人员的日常工作参考用书。

物业管理专业的高等职业教育方兴未艾,高职教育紧密结合社会发展和行业发展需求,不断地向行业输送符合专业需求的应用型、技能型人才任重道远。我们有理由相信,在高校与物业管理界紧密合作和共同努力之下,物业管理学科建设定将取得丰硕成果和明显进步,使我们的高等教育更好地为行业培育出一大批应用型、技能型专业人才,为行业的发展不断提供优质的人才资源。

让我们一路同行,共创物业管理的美好明天!

编委会

2004年8月

第 1 版 前 言

DI YI BAN QIAN YAN

物业管理在我国属于新兴行业,充满着生机和活力,显示出很强的生命力,人们用“三分建、七分管”来形容这一行业的重要性。根据社会发展的趋势和城市管理模式的变化,越来越多的社会财富要归入物业管理的范畴,并进行市场化运作,物业管理必将成为城镇管理的重要内容。随着经济发展的市场化趋势的加快以及城市管理部门管理职能的转变,物业管理行业从城镇物业的经营管理分离出来,将会更快地发展和壮大。广阔的物业管理市场,使得物业管理行业面临许多机遇和挑战。目前,对这一行业在认识、观念上还有待于深入探讨,在规范化运作上还需要进一步摸索和完善。

物业管理实务是从物业管理的实际工作出发,强调具体实施物业管理的各项日常工作的程序和方法。掌握物业管理实务的基本知识和实际操作技能,是从事物业管理工作的先决条件。为此,我们编写了这本《物业管理实务》教材,希望对读者掌握相关知识,提升工作能力有所助益。

本教材集成多年物业管理教学和实践的经验,针对现有物业管理教材侧重于对物业管理的基础理论、基本内容的论述较多,但是对以理论为基础针对不同情况的灵活运用和具体操作偏少的不足,力争在理论联系实际方面有积极的探讨和突破。表现为教材力图在全面论述基础理论内容的基础上,更主要偏重于处理现实工作问题的能力。这对于即将从事物业管理工作的在校学生和有意从事物业管理工作的有关人员,可以提供具体的操作方法和处理问题方法的借鉴;对于长期从事物业管理工作的有关人员,在改进工作方法和提高管理能力上也有一定参考价值。本教材还围绕物业管理的实际工作,在每章的理论论述之后,附以相应的典型案例和思考题,力争使学习者在熟悉基本原理之后能够运用所学的知识解决实际工作中遇到的难题。

本书适合高职高专学校和专业培训的教学需要,也可作为成人教育、函授、自学考试以及在职人员的自学教材。

本书由姚虹华任主编,林澜任副主编。各章的编写人员分别是(以章节为序):成



都航空职业技术学院姚虹华:第1章、第4章;成都世纪城物业管理有限责任公司水巨场:第2章第1~8节、第10节;黑龙江建筑职业技术学院刘群:第2章第9节;黑龙江建筑职业技术学院曲庭顺:第3章、第5章;昆明冶金高等专科学校林澜:第6章;姚虹华与林澜共同编写:第7章;重庆邮电学院应用技术学院二分院周晓红:第8章、第9章;黑龙江建筑职业技术学院刘伟东:第10章、第11章。

物业管理在我国还是一门新兴的管理学科,在理论体系的建立、基础理论的完善、相关理念的确立、政策法规的制定以及具体工作的实践中,存在着相当多的问题,有待于进一步探讨。希望此书能起到抛砖引玉的作用,望各位专家、同行及读者不吝赐教。同时,在本书的编写过程中参考了部分学者和业内人士的著述,在此一并感谢。

编 者

2004年10月

第2版前言

DI ER BAN QIAN YAN

随着我国房地产业的蓬勃发展,物业管理行业也有了长足进步。随着《中华人民共和国物权法》的颁布和《物业管理条例》的修订,物业管理服务工作的性质从法律层面得以充分肯定,也被赋予更高要求。高层次的物业管理人才需求日益兴旺。

我国高等职业教育经过多年发展,已经作为一种办学层次,占据高等教育的半壁江山。高等职业物业管理人才的培养,契合了物业管理业的需要。因其教学过程的实践性、开放性和职业性,高等职业物业管理专业日益得到重视和发展。

在这样一个大背景下,为努力适应高等职业物业管理人才的培养要求,编者对本教材进行了改版。其主要指导思想是按照目前高等职业教育改革的思路,重视人才培养的能力目标,面向工作过程进行教学设计,在第1版教材注重物业管理实操能力的培养基础上,为任务驱动项目导向的教学项目设计提供一定帮助,并提供了更丰富的教学资源。

第2版修改的主要内容有:

1. 根据国家有关文件精神,全书统一将“物业管理企业”或“物业管理公司”更改为“物业服务企业”或“物业服务公司”。

2. 在原有教材强调教学内容的标准化和可操作性基础上,在涉及实际操作问题的各章补充“服务运作中的常见问题及应对措施”一节,介绍管理实务中常见问题及处理方法的经验总结,提高学习者的实际工作经验。

3. 整合了第2章与第7章的部分内容,纠正重复现象;修订了第3章中与实际不够贴切的内容;勘校了各章节表述不够准确之处。

4. 每章增加案例分析若干,设置开放性问题,供教师在教学中选用,以促进教学过程与能力训练更好结合。

5. 增加第12章“物业管理实务技能训练”。本章结合高职学生知识技能水平,设计若干教学训练项目,建立仿真工作流程,供教学中教师选用,对学生进行实际训练,使本教材达到理论知识学习和技能提高的双重功效。



6. 每章正文前增加了导读,旨在提纲挈领地介绍本章的重点、难点和主要内容。

配合纸质教材的出版,编者还在出版社教学资源网上(www.cqup.net)免费提供配套电子课件,展示物业管理设备,进行日常管理实操演示,再现真实工作环境、氛围、问题,使教学过程与物业服务工作实际密切结合。

本书第2版工作由主编姚虹华主持进行。第1版的部分作者水巨场、周晓红、林澜、姚虹华参加了第2版修订工作,分别对原负责章节进行了修订。新增的第12章由姚虹华、林澜共同编写。

编 者

2008年7月

目 录

MU LU

第1章 概 述	1
1.1 物业管理实务的含义	1
1.2 物业管理实务的发展趋势	3
本章小结	5
习题	5
第2章 维保服务	6
2.1 维保服务概述	6
2.2 供配电系统的运行和维修保养	9
2.3 给排水系统的运行和维修保养	14
2.4 电梯系统的运行和维修保养	19
2.5 中央空调系统的运行和维修保养	23
2.6 弱电系统的运行与维修保养	27
2.7 消防系统的运行和维修保养	32
2.8 设备事故与异常情况处理	38
2.9 房屋本体维修保养	42
2.10 维保服务的运作规范与管理规范	49
2.11 完善物业设备管理	55
案例分析	56
本章小结	58
习题	58
第3章 安保服务	60
3.1 安保服务概述	60



3.2 门岗服务	64
3.3 巡逻服务	68
3.4 监控服务	71
3.5 车辆管理服务	73
3.6 物业消防管理	74
案例分析	80
本章小结	81
习题	81
第4章 保洁服务	82
4.1 保洁服务概述	82
4.2 楼内保洁服务	85
4.3 外围保洁服务	91
4.4 外墙清洗服务	95
4.5 垃圾的收集与存放作业规范	97
4.6 保洁服务细节	99
案例分析	100
本章小结	101
习题	101
第5章 绿化服务的运作实务	102
5.1 概述	102
5.2 室外绿地养护	105
5.3 室内绿化的养护	111
案例分析	115
本章小结	116
习题	117
第6章 接待服务	118
6.1 接待服务概述	118
6.2 总台接待服务及运作规范	123
6.3 楼厅接待服务及运作规范	126
6.4 会务接待服务及运作规范	127
6.5 VIP 接待服务及运作规范	131
6.6 话务接待服务及运作规范	132
6.7 业主投诉的处理	135
案例分析	136
本章小结	138
习题	138

第7章 应急服务	139
7.1 应急服务概述	139
7.2 应急服务处理流程	142
7.3 应急处理预案	145
7.4 应急服务的培训和演练	153
案例分析	154
本章小结	155
习题	155
第8章 物业管理延伸服务	156
8.1 物业管理延伸服务概述	156
8.2 便民服务	160
8.3 代办服务	162
8.4 特约服务	169
8.5 社区文化服务	171
案例分析	173
本章小结	175
习题	175
第9章 物业销售与租赁管理	176
9.1 物业销售业务	176
9.2 物业租赁管理	181
9.3 物业经营管理	189
9.4 物业销售与经营管理中的常见问题与应对措施	196
案例分析	201
本章小结	202
习题	202
第10章 ISO 9000 质量管理体系在物业管理中的运用	203
10.1 概述	203
10.2 贯标宣传与培训	205
10.3 文件编写与发布	206
10.4 内审与管理评审	208
10.5 认证审核与监督审核	211
10.6 贯标中的注意事项	212
本章小结	214
习题	214
第11章 物业管理考评与创优	215
11.1 考评、创优概述	215
11.2 创优策划与实施	219



11.3 考评创优	233
本章小结	236
习题	236
第12章 物业管理实务技能训练	237
12.1 物业维护管理服务技能训练	237
12.2 安保服务技能训练	241
12.3 环境管理服务技能训练	245
12.4 客户管理服务技能训练	246
附录	251
附录1 物业管理员国家职业标准(节选)	251
附录2 比重表	256
主要参考文献	257

第 1 章 概 述



【本章导读】

现代房地产业的蓬勃发展催生了物业服务工作,为其向高层次、高标准发展打下了坚实基础。本章作为《物业管理实务》的入门章节,重点介绍了物业服务工作的性质、特点和发展趋势,强调物业服务作为高水平现代服务业的重要领域,有自身的独特性质和特点,要求有较高的管理水平和经营理念。希望通过本章内容,为学习者建立对目前物业服务工作发展层次和未来发展方向的基本认识,理解现代物业服务工作的理念及工作重点,能够在今后的物业服务工作中提升物业服务的层次。

在中国内地,物业管理是一个新兴的服务行业。经过 20 多年的发展,在大部分地区开始步入初级阶段,并已经在全国大中城市逐步形成企业化经营、专业化管理和社会化服务的格局。如果说物业管理从房地产业脱离出来是该行业的第一次革命,那么物业管理内涵的进一步深化、管理方法手段的进一步丰富和完善,就成为物业管理行业第二次革命的内容。物业管理与其他行业相比,在管理服务的对象上和运作方式上都有着自身的特点。这些特点决定了物业管理服务和运作的复杂性与不确定性,也决定了其内容的广泛性与多变性。本章将对物业管理实务运作的特点及其未来发展趋势进行探讨。

1.1 物业管理实务的含义

所谓物业管理实务,是物业管理企业根据物业管理的工作内容,按照既定的工作程序、工作标准进行实际运作的过程。它强调的是如何保证物业管理中各项日常工作的具体实施和如何达到相应的服务质量要求。物业管理是一项实践性很强的工作,熟练掌握物业管理各方面、各环节具体运作的实务知识,是从事物业管理工作的必备条件。



1.1.1 物业管理实务的性质

作为一项服务性工作,物业管理服务有着与其他服务一样的共性。区别于有形商品,它是无形的,难以定价,无法储存或展示;服务的提供与消费是同时进行的,消费者参与了服务的全过程,服务效果既取决于员工的行为,又取决于消费者的主观感受;服务是不可储存的,供需难以同步。这些特点决定了物业管理服务工作是一种人力高度密集的工作,需要员工不断跟进消费者的需要,方有可能达到“消费者满意”的目标。为此,物业管理需要从管理制度和员工培训两个方面入手,在服务质量方面需要达到如下具体要求:

- (1)可靠性 准确可靠地执行所承诺服务的能力。
 - (2)响应性 帮助顾客及为其提供便捷服务的自觉性。
 - (3)安全性 员工以专业知识和谦恭态度获得业主信任的能力。
 - (4)移情性 能够给予业主充分关心和提供个性化的服务。
 - (5)有形性 以有形的工具、设备、人员和书面材料显示自身的专业水准。
- 此外,因物业管理实务所处的领域,其性质还有以下一些需要强调的独特方面:

1) 物业管理实务的规范化

物业管理的基本出发点是根据社会生产力发展水平和人们对生活需求的变化,运用现代管理科学、先进的维修养护技术,运用经济手段来管理房产物业,为业主(使用人)提供所需要的全方位、多层次的管理服务。物业管理实务是物业管理赖以成长的依托。通过量化的、规范性的操作技术和方法,物业服务公司可以在较长的时期内稳定推行工作方针,贯彻管理服务理念。因此,物业管理实务的各项工作内容均需定员、定时、定量、定制进行,以满足物业管理实际工作的需要。

2) 物业管理实务的标准化

物业管理工作是一项社会性很强的工作,但也要坚持有偿服务原则。无论是为用户提供必需的物业管理日常服务,还是提高物业投资的经济效益,在市场经济等价交换的原则约束下,物业管理的所有实务性工作都必须质价相符。物业服务公司以特定的工作团队和工作内容满足业主各种显性的和可能产生的隐性需要,提供有价值的服务产品,使服务与需求匹配,价格与内容相符。因此该服务产品必须可评价、易衡量,也即能够以标准化指标指导和落实物业管理实务中的各项工作。

3) 物业管理实务的制度化

由于物业管理实务工作涵盖了物业管理日常工作的各项内容,涉及工作内容、工作程序、方法和手段,为提高管理的科学性、有效性,应对复杂多变的外部环境,必须对日常工作制度化,固定程序,确保服务质量稳定。在危机处理上要求提前做出预案,提高员工应对突发事件和各种意外的能力和水平。这是物业管理程序性和制度

化的基本要求。

1.1.2 物业管理实务的特点

物业管理实务具有以下特性:

1) 实践性与操作性

物业管理实务涉及的是物业管理的具体工作,包括的内容具体而繁杂,有些还是重复的,涉及经营、管理与服务的各个方面,要解决物业管理每一步做什么、怎么做、注意什么问题,需要具备专业的知识,按照一定程序加以执行,因此实践性和操作性很强。

2) 系统性与综合性

物业管理实务涉及的工作面广而复杂,并具有很强的系统性和综合性。从前期介入到日常运作,环环相扣。这一特性要求在做物业管理的具体工作时,既要分工明确、各司其职,又要统筹兼顾、互相协调配合。因此,才有物业服务公司中“首问责任制”的推广和必要。

3) 相关性与多样性

物业管理实务是为业主、使用人提供的服务性工作,必然会与业主、使用人产生密切的相关性。同时,它涵盖业主生活的绝大部分时间,要保障满足业主生活多方面的需要。所以物业管理工作不能放松,需要责任落实,管理到位,定时检查,并应建立及时的反应系统。

4) 复杂性与发展性

随着社会的发展变化和人们生活水平的提高,人们对服务的需求也会不断增加、不断变化,随之而来,物业管理所包括的内容和项目也会不断增加、不断变化。物业服务企业要能适应这种增加的变化和需求,同时也应主动开辟一些新的服务项目和领域,培育自身的应变机制,增强自身的管理创新能力和活力,以提高管理水平和竞争能力。

1.2 物业管理实务的发展趋势

把握物业管理实务的发展趋势和走向,满足社会经济和城市建设的发展以及广大业主对物业管理的需求,是物业管理行业值得深思和探索的问题。根据物业管理的现状与行业发展态势,物业管理实务的未来发展将会呈现以下趋势:

1) 物业管理实务将发展成为城市管理、社区建设的重要组成部分

从当今世界经济发展规律来看,社会经济的发展必将导致第三产业的迅速崛起,



满足人民生活水平提升和更多精神需要的物业管理行业也成为发展势头强劲的新兴产业。随着中国房产管理由传统的计划经济模式向市场经济体制转换,商品物业的覆盖面迅速扩大,福利型行政性房屋分配和管理体制将在短期内退出,由适应市场经济运行规律和城市发展的物业管理体制所取代。房地产管理体制改革和房地产业的迅速发展,促使物业管理涉及面更为宽广,呈现加速推进的态势,进入蓬勃发展时期,成为发展势头强劲的第三产业。

对生态环境的保护是实现经济持续增长的必然途径。优美的居住环境,已成为人们改变居住现状、提升居住需求层次的首选条件之一。物业管理除立足于物业的管理外,更重要的是要对业主提供多方位的服务,营造高层次、高品位的文化生活,满足业主不断追求的文化需要。物业管理多功能、全方位的管理服务特点,使物业管理在社区文化、社会治安和培养健康文明的生活方式等方面,有巨大的潜力和广阔的发展空间,对城市管理和社区精神文明建设具有不可替代的作用。

2) 物业管理服务将实现由服务管理型向经营管理型的转变

目前,政府在制定物业管理服务费的指导价时考虑到业主的经济承受能力,给出了相关物业的最高限价,而作为新兴企业在税费负担上并没有得到与之相应的优惠,这使得物业管理行业发展步履维艰。但随着国民经济的发展和社会消费水平的不断提高,人们的消费水平和消费观念正逐渐发生变化,物业管理费用的收取标准也将将会根据市场供求变化和管理质量水平并按价值规律全面界定。物业管理费用收取市场化,必然带来物业管理价值的回归,有利于维护企业的经济利益,促进行业的良性发展。企业将从根本上扭转保本微利、亏损补贴的局面,在行业可持续发展的前提下,使企业利润不断增长。

日益成熟的市场环境和日趋规范的企业行为使企业要想生存与发展,就必须千方百计提高内部管理水平,提高员工职业道德素质,完善服务内容,提高服务质量;同时树立现代经营管理理念,制定正确的经营策略,提高自主经营能力,满足企业自我积累、自我发展的需要。

3) 物业管理行业的发展将更加健康有序

到目前为止,物业管理行业在我国的发展时间短,专业理论学科体系建立还不完善,政策法规还不能完全适应行业发展的要求,物业服务企业与各大产业的经济关系以及与政府行政管理部门、其他社会组织的社会关系还未理顺。但是,随着今后物业管理市场化进程的加快以及现代企业制度的建立,物业服务企业将成为真正的法人企业,其经营管理活动将会得到进一步的加强和发展。

政府为扶持物业管理行业的发展,将继续提供强有力的政策支持,并形成较为完善的物业管理政策体系。在税收政策、价格政策等方面对物管企业的扶持已成为热门话题。

以资质条件审查为手段的市场准入制度,物业管理招标投标工作的推广,从业人员职业资格认证工作,政府对企业的行政干预和指导的弱化,物业管理协会对行业自